



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado

“Gestión de la comunicación corporativa y su impacto en la atención al usuario en los hospitales de tercer nivel del seguro social del Ecuador”

TESIS

**Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias
Administrativas**

AUTOR

Carlos Luis NAVAS CHANCAY

ASESOR

Pedro TITO HUAMANI

Lima, Perú

2018

RESUMEN

La investigación, cuyo resultado sustenta la escritura de esta tesis presentó como objetivo central el análisis de la Gestión de la Comunicación Corporativa y su impacto en la atención al usuario en los Hospitales de Tercer Nivel del Seguro Social del Ecuador. Para su desarrollo se utilizaron métodos del nivel teórico y del nivel empírico de la investigación científica, así como matemáticos y estadísticos. La actividad investigativa programada se desarrolló en dos fases, la primera tuvo un carácter exploratorio, lográndose diagnosticar la situación existente en los tres centros hospitalarios objeto de estudios, adoptándose como referencia evaluativa el estado de opinión del personal médico, administrativo y de los usuarios atendidos en el año 2014. En la segunda se analizaron los resultados, los que podrían modificar la situación existente en las entidades ya referidas. Arribándose a la conclusión que la gestión de comunicación corporativa en los hospitales del tercer nivel del seguro social del Ecuador impacta de manera negativa en la atención al usuario, siendo las principales causas, las vías utilizadas para precisar la cita, la poca información que tienen los usuarios al respecto, así como la falta de conocimiento sobre la utilización de los canales de comunicación corporativa lo que obstaculiza la fluidez de la lista de espera, situación que condicionó, la necesidad de elaborar vías de carácter metodológico dirigidas a facilitar la comprensión y consecuente utilización del canal de comunicación corporativa y con ello mejorar la atención al usuario.

Palabras claves:

Gestión, Comunicación corporativa, Impacto, Atención y Usuario.

SUMMARY

The research, whose result supports the writing of this thesis, presented as a central objective the analysis of the Corporate Communication Management and its impact on the attention to the user in the Third Level Hospitals of the Social Security of Ecuador. For its development methods of the theoretical level and the empirical level of scientific research were used, as well as mathematicians and statisticians. The programmed research activity was developed in two phases, the first had an exploratory nature, being able to diagnose the existing situation in the three hospitals studied, adopting as an evaluative reference the state of opinion of the medical and administrative staff and of the users served in the year 2014. In the second, the results were analyzed, which could modify the existing situation in the aforementioned entities. Arriving to the conclusion that the management of corporate communication in the hospitals of the third level of the social insurance of Ecuador has a negative impact on the attention to the user, being the main causes, the ways used to specify the appointment, the little information that the Users in this regard, as well as the lack of knowledge about the use of corporate communication channels, which hinders the fluency of the waiting list, a situation that conditioned, the need to develop methodological channels aimed at facilitating understanding and consequent use of the corporate communication channel and thereby improve customer service.

Key words:

Management, Corporate Communication, Impact, Attention and User.